

J. 253 – Mai 2011

LES CONTRATS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE

Cette fiche s'adresse aux consommateurs qui se posent des questions sur leur contrat d'énergie. Elle couvre toutes les étapes clés du contrat, de sa souscription à sa résiliation en passant par son fonctionnement.

Depuis l'ouverture du marché de l'énergie le 1^{er} juillet 2007, les dispositions du code de la consommation relatives aux contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel ont été complétées par la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité (NOME). La plupart de ces modifications s'appliquent aux contrats souscrits à partir du 1^{er} mars 2011.

La loi précise notamment que le code de la consommation s'applique «aux contrats souscrits par un consommateur avec un fournisseur d'électricité ou de gaz naturel, ainsi qu'aux contrats souscrits par un non-professionnel pour une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères ou pour une consommation de gaz naturel inférieure à 30 000 kilowattheures par an». Ce sont les contrats dont il est question dans cette fiche.

LA SOUSCRIPTION

Comment choisir entre tarifs réglementés et prix libres ?

En dehors des taxes, le prix final payé au fournisseur est constitué de deux principales composantes :

- **La part d'acheminement** (également appelée «tarif d'utilisation des réseaux») : elle correspond à l'abonnement de votre contrat d'énergie. Son coût est réglementé, et le même que vous choisissiez une offre réglementée ou non.

- **Le prix de la fourniture de l'énergie** : soit ce prix est réglementé par les pouvoirs publics et l'énergie est exclusivement proposée par les fournisseurs historiques (EDF pour l'électricité et GDF-Suez pour le gaz) ; soit le prix est libre et il concerne les offres des fournisseurs alternatifs ainsi que les offres à prix libres des fournisseurs historiques.

Pour savoir si une offre est réglementée ou non, reportez-vous à son contenu. L'offre doit préciser «*la mention du caractère réglementé ou non des prix proposés et de la possibilité pour une personne ayant renoncé aux tarifs réglementés de vente pour un site donné de revenir ou non sur ce choix*» (article L. 121-87 du code de la consommation).

Le choix entre tarifs réglementés ou prix libres est personnel. L'article 14 de la loi NOME introduit la réversibilité totale : désor-

mais, les consommateurs qui ont choisi une offre de marché (prix libres) peuvent retourner sans condition aux tarifs réglementés, que ce soit en électricité ou en gaz naturel. Cependant, le prix n'est pas le seul critère à prendre en considération dans le choix d'un contrat.

Quels sont les critères de choix d'une offre ?

Afin de comparer les offres, demandez aux fournisseurs de vous donner leur «*fiche standardisée*» ; elle résume les critères les plus importants pour effectuer ce choix : le prix de l'offre, les caractéristiques de l'offre et les options incluses, la durée du contrat, la facturation et les modalités de paiement, les conditions de révision des prix, les conditions de résiliation à l'initiative du client et du fournisseur, les services clientèle et réclamations.

Pour aider les consommateurs dans leurs choix, les pouvoirs publics ont instauré un comparateur d'offres, indépendant des fournisseurs d'énergie : <www.energie-info.fr>.

À noter : afin que vous puissiez souscrire en toute connaissance de cause, le fournisseur doit vous remettre préalablement les informations précontractuelles listées dans l'article L. 121-87 du code de la consommation (voir en annexe pages 6 et 7).

Quelles informations doit contenir mon contrat ?

Les informations contractuelles sont réglementées (art. L. 121-87 et L. 121-88 du code de la consommation). Parmi ces informations figurent la description des produits et des services, leur prix, le caractère réglementé ou non de l'offre, la durée du contrat... Vous trouverez en annexe de cette fiche le détail de ces informations contractuelles et précontractuelles.

À noter : le contrat que vous allez signer s'appelle un « contrat unique » ; il contient à la fois le contrat qui vous lie au fournisseur et une synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution vous liant au gestionnaire de réseau (ERDF pour l'électricité, GRDF pour le gaz).

Pour avoir le gaz et l'électricité, dois-je souscrire un ou deux contrats ?

Vous avez le choix : vous pouvez souscrire les deux contrats chez le même fournisseur (attention, si vous souscrivez chez un opérateur historique, vous ne pouvez pas bénéficier des tarifs réglementés pour les deux énergies), ou bien choisir un fournisseur différent pour chacune des deux énergies.

Dans quels cas puis-je bénéficier d'un délai de rétractation ?

Vous pouvez bénéficier d'un délai de rétractation si vous avez été démarché à domicile ou si vous avez souscrit votre contrat à distance.

• **Si vous avez été démarché à domicile (ou sur votre lieu de travail) :** vous bénéficiez d'un délai de rétractation de sept jours à compter du lendemain de l'acceptation de l'offre. Renvoyez dans ce délai le formulaire de rétractation qui figure au contrat par courrier recommandé avec accusé de réception.

• **Si vous avez été démarché par téléphone ou si vous avez appelé :** pour qu'elle soit valable, le fournisseur doit vous envoyer l'offre par écrit et vous devez la renvoyer signée par voie postale ou par Internet. En effet, seule votre signature vous engage. Si vous ne la renvoyez pas, vous n'êtes pas engagé. Dans le cas où vous signez l'offre, vous bénéficiez d'un délai de rétractation de sept jours à compter de l'acceptation de l'offre.

• **Si vous avez souscrit une offre par Internet,** le deuxième clic par lequel vous validez votre souscription vaut engagement et vous devez recevoir un accusé de réception. Vous bénéficiez également dans ce cas d'un délai de rétractation de sept jours à compter de l'acceptation de l'offre. Si vous choisissez de vous rétracter, faites-le de préférence par courrier recommandé avec accusé de réception.

Remarques : pensez à regarder dans votre contrat. Certains fournisseurs prévoient un délai de rétractation dans tous les cas, même ceux non prévus par la loi. Et dans tous les cas, lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pensez également à conserver une copie de vos courriers et formulaires.

LE FONCTIONNEMENT

Les prix augmentent. Que faire ?

L'article L. 121-90 du code de la consommation distingue deux cas.

• **Vous avez souscrit un contrat à tarifs réglementés :** les augmentations sont validées par les pouvoirs publics. Les fournisseurs historiques n'ont pas à vous informer de ces modifications imposées par la loi. Il vous reste seulement la solution de changer d'offre et d'opter pour les prix libres.

• **Vous avez quitté les tarifs réglementés et opté pour un contrat à prix libres :** le fournisseur fixe alors le prix de la fourniture d'énergie à sa convenance. Il doit vous informer au moins un mois avant la date envisagée de l'augmentation. Il doit également vous indiquer que vous avez trois mois (à compter de la réception du courrier) pour résilier sans pénalité votre contrat.

Remarque : dans le prix hors taxes que vous payez au fournisseur, deux composantes sont à distinguer. D'une part, vous payez l'énergie que vous consommez. D'autre part, vous payez l'acheminement – c'est-à-dire le transport de cette énergie jusqu'à votre domicile. Cette composante « acheminement » n'est pas librement fixée par votre fournisseur : comme les taxes, elle est réglementée. En cas d'évolution de cette composante, votre fournisseur n'est pas tenu de vous avertir.

Mon fournisseur m'incite à accepter l'envoi électronique des factures. Est-ce légal ?

Cette pratique, souvent présentée comme un geste écologique, est tout à fait légale à condition que votre fournisseur ait bien

obtenu votre accord. Notez que la délivrance de la facture – qu'elle soit sur papier ou électronique – est gratuite.

Mon fournisseur fait payer plus cher le fait d'utiliser certains moyens de paiement. En a-t-il le droit ?

Cette pratique de discrimination des moyens de paiement n'est malheureusement pas nouvelle ; elle est de plus en plus utilisée pour orienter le consommateur vers des moyens de paiement automatisés, notamment le prélèvement automatique. Ce dernier présente en effet l'avantage pour le fournisseur d'éviter les retards de paiement.

Cependant, selon le code monétaire et financier, cette pratique est illégale : « *Le bénéficiaire ne peut appliquer de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné* » (article L. 112-12). En revanche, le fournisseur a la possibilité de « *proposer une réduction au payeur pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné* ».

Attention : certains fournisseurs proposent le paiement récurrent par carte bancaire. Le principe ressemble à l'avis de prélèvement : le fournisseur prélève directement la somme sur votre compte bancaire. **Mais la comparaison s'arrête là.** Car si un paiement par prélèvement automatique peut être révoqué (voire être mis en opposition facilement), il n'en est pas de même pour le paiement par carte bancaire : il ne peut pas être révoqué et les motifs d'opposition sont très encadrés. Il est donc quasiment impossible à arrêter... En outre, lors du renouvellement de votre carte bancaire, il faut penser à prévenir le fournisseur, faute de quoi le paiement sera rejeté.

Les modes de paiement sont indiqués dans les fiches descriptives des offres et dans les conditions générales de vente.

Comment sont calculées mes consommations entre deux relevés de compteur ?

Entre les relevés, vos consommations sont estimées. Plusieurs méthodes peuvent être utilisées, soit à partir de l'historique de vos consommations réelles, soit à partir d'une consommation de référence – c'est-à-dire à partir d'une moyenne des consommations de contrats correspondant à votre profil (même puissance, même nombre de personnes au foyer...).

Voici quelques exemples de méthodes d'estimation chez les fournisseurs.

- Chez Direct Énergie : la consommation d'énergie estimée tient compte des relevés réels effectués par le gestionnaire de réseau et des autorelevés transmis par le client.
- Chez GDF-Suez : la consommation est estimée par tout moyen à la disposition du fournisseur, et notamment l'historique de consommation s'il existe ou toute information communiquée par le gestionnaire de réseau.
- Chez Altergaz : la consommation est estimée à partir de la consommation annuelle de référence communiquée par le gestionnaire de réseau ou, à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même niveau de prix et du profil de consommation du client déterminés à partir de l'utilisation faite par le client.
- Chez Poweo : les estimations effectuées prennent en compte chaque relevé réel effectué par le gestionnaire de réseau.

Il n'est pas rare de devoir payer plus que ce que l'on aurait dû à cause d'estimations « gonflées » ; pour résorber ce problème, certains fournisseurs vous permettent de relever vous-même votre compteur afin que votre consommation réelle soit prise en compte dans votre facture.

Pour les contrats conclus à partir du 1^{er} mars 2011, la loi Nome a modifié l'article L. 121-91 du code de la consommation en précisant que « l'estimation du fournisseur reflète de manière appropriée la consommation probable. Cette estimation est fondée sur les consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par les gestionnaires de réseaux lorsqu'elles sont disponibles ; le fournisseur indique au client sur quelle base repose son estimation ».

De plus, le fournisseur est dorénavant tenu d'offrir à son client la possibilité de transmettre, par Internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance du client, des éléments sur sa consommation réelle.

Comment se passent les relevés des compteurs ?

La relève des compteurs reste sous la responsabilité des gestionnaires de réseaux : ERDF et GRDF. La relève a lieu normalement deux fois par an. La date approximative du relevé est indiquée sur vos factures. Très concrètement, il peut arriver qu'un relevé réel ne puisse avoir lieu, mais légalement une relève des compteurs doit avoir lieu au moins une fois par an.

Dans le cas où votre compteur n'est pas accessible (c'est-à-dire s'il se trouve à l'intérieur de votre logement), vous serez informé de la date du passage de l'agent, soit par courrier, soit par voie d'affichage notamment dans les logements collectifs, et vous devrez prendre vos dispositions pour être présent. Si un compteur n'a pas pu être relevé pendant un certain temps, le distributeur peut alors vous imposer un relevé spécial payant.

Toutefois, en cas d'absence, l'agent laisse une carte qui vous permet d'effectuer un « autorelevé » de votre compteur : il vous suffit d'y inscrire l'index affiché sur votre compteur et de renvoyer la

carte à l'adresse indiquée. Sur cette carte sont également mentionnés les autres moyens de communiquer votre autorelevé au distributeur : par Internet ou par téléphone.

Remarque : une réflexion est en cours sur le remplacement généralisé des 35 millions de compteurs électriques par des compteurs dits « communicants ». Cette nouvelle technologie permettrait la relève à distance par le distributeur. La présence du client et le déplacement d'un agent ne seraient donc plus nécessaires.

Une réflexion sur la généralisation d'une gestion à distance est également en cours pour le gaz.

Qui est responsable du bon fonctionnement de mon compteur ?

Les activités de comptage sont du ressort des gestionnaires de réseau. Elles sont décrites à l'article 13 de la loi n° 2004-803 : ceux-ci sont chargés d'exercer « en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage » et « d'assurer la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités ».

Si vous soupçonnez un dysfonctionnement de votre compteur, vous pouvez demander à ce que le gestionnaire de réseau vienne effectuer une vérification. Si le dysfonctionnement est avéré, vous ne paierez pas cette prestation et votre compteur sera changé. Dans le cas contraire, vous serez redevable de la visite, selon le catalogue de prestations du gestionnaire.

Pourquoi les factures estimées de gaz indiquent-elles des kilowattheures alors que le compteur affiche des mètres cubes ?

Les factures sur relevés réels des compteurs permettent d'afficher les mètres cubes (m³) relevés. En revanche, les factures intermédiaires sont estimées en kilowattheures (kWh). L'arrêté « facture » du 2 juillet 2007 (voir en annexe page 7), qui mentionne toutes les informations que doit contenir une facture d'énergie, prévoit cette possibilité.

Il est toutefois possible de passer des kilowattheures aux mètres cubes via un coefficient de conversion. Mais ce coefficient n'est pas fixe : il varie notamment en fonction de la provenance du gaz. En effet, un même volume de gaz naturel (mesuré en m³) donnera des quantités d'énergie consommables (mesurées en kWh) différentes selon son origine. Le problème est que ce coefficient de conversion sur les factures estimées correspond au dernier coefficient connu lors du dernier relevé et ne correspond donc pas au coefficient réel instantané.

Depuis mars 2011, le gestionnaire du réseau de gaz, GRDF, a mis à disposition du public sur son site web la base de données des coefficients de conversion : < www.grdf.fr/fr/particuliers/mes-services-en-ligne/le-coefficient-de-conversion-de-ma-commune >. Ainsi, en rentrant le nom de sa commune, on peut connaître la fourchette dans laquelle se situe le coefficient de conversion utilisé par GRDF, et donc vérifier que celui qui est inscrit sur sa facture correspond bien à cette fourchette.

J'ai des difficultés financières. Puis-je obtenir des facilités de paiement ou une aide ?

Contactez votre fournisseur. Il peut vous proposer une solution simple, comme l'étalement des paiements, si vos difficultés sont passagères. Si vos problèmes financiers sont plus sérieux, vous pouvez peut-être bénéficier des aides du fonds de solidarité pour le logement (FSL). Voici le déroulement de la procédure.

Dans le cas où vous ne réglez pas votre facture dans un délai de quatorze jours après sa date d'émission (ou après la date limite de paiement si votre fournisseur prévoit une date postérieure), votre fournisseur vous envoie une première lettre de relance vous

laissant encore quinze jours pour régler votre facture¹ et vous informant que votre énergie pourra être réduite ou suspendue².

Si la facture n'est toujours pas réglée, le fournisseur doit vous avertir par un deuxième courrier au moins vingt jours à l'avance s'il souhaite réduire ou couper votre énergie. Il doit également vous informer de la possibilité de bénéficier éventuellement des aides du FSL.

Si vous déposez un dossier auprès du FSL, votre énergie est maintenue jusqu'à la décision du FSL. Si vous ne saisissez pas le FSL ou si votre dossier est refusé par celui-ci, alors l'énergie sera réduite, voire coupée. Dans ce cas, si l'alimentation n'est pas rétablie dans les trois jours, votre fournisseur en informe immédiatement les services sociaux du département (article 6 du décret n° 2008-780).

À noter : si vos revenus sont faibles, vous pouvez peut-être bénéficier des tarifs sociaux :

• **En électricité**, seul le fournisseur historique (EDF) propose un tarif social ; il s'agit du tarif de première nécessité (TPN). Pour en bénéficier, vous devez percevoir moins de 634 € par mois³ et détenir un contrat d'électricité chez EDF. Le montant des ressources du foyer pris en compte est celui ouvrant droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC).

Normalement, vous n'avez aucune démarche à faire : les organismes d'assurance maladie informent directement le gestionnaire de réseau de votre droit, et vous recevez directement une attestation à remplir et à renvoyer pour en bénéficier.

Le tarif de première nécessité vous permet d'obtenir une réduction sur le coût de votre abonnement et sur le prix des cent premiers kilowattheures consommés chaque mois, pendant un an (renouvelable). Notez que le bénéfice du TPN n'empêche pas de percevoir des aides du FSL.

Si vous pouvez bénéficier du TPN et que vous êtes client d'un fournisseur alternatif, il vous faudra alors activer une démarche de changement de fournisseur pour retourner chez EDF.

Pour toute information, contactez le 0800 333 123 (appel gratuit) du lundi au vendredi de 9 à 18 heures.

• **En gaz naturel**, tous les fournisseurs proposent le tarif spécial de solidarité (TSS) ; pour en bénéficier, il faut répondre aux mêmes critères de ressources que pour le TPN (voir ci-dessus) et en faire la demande.

Si vous êtes en logement individuel, vous bénéficierez alors d'une déduction forfaitaire dans la limite du montant de votre facture annuelle. Le montant de cette réduction a été réévalué par l'arrêté du 28 mars 2011 et va de 20 à 142 € en fonction de votre consommation annuelle et du nombre de personnes composant votre foyer. Si vous êtes en logement collectif, il s'agit d'un versement forfaitaire allant de 65 à 108 € selon le nombre de personnes composant votre foyer.

Pour toute information, contactez le 0800 333 124 (appel gratuit) du lundi au vendredi de 9 à 18 heures.

Dans tous les cas, le décret n° 2008-780 impose aux fournisseurs de tenir à disposition des consommateurs en difficulté les coordonnées des services sociaux du département et, le cas échéant, des services sociaux communaux.

J'ai reçu une facture anormalement élevée. Que faire ?

Comme pour d'autres problèmes, contactez le service clientèle de votre fournisseur pour lui signaler la situation. Vous devez lui adresser un courrier en expliquant les faits. Ses coordonnées figurent sur la facture. Indiquez notamment vos modes de chauffage, la superficie de votre logement, l'historique de vos consommations sur plusieurs années... Il s'agit peut-être d'un dysfonctionnement de compteur.

Dans tous les cas, payez votre facture (ou tout du moins une partie) pour montrer votre bonne foi⁴ car, dans le cas contraire, vous risquez une coupure. Si une erreur a bien eu lieu, vous serez remboursé des sommes versées en trop.

J'ai une question à poser à mon fournisseur au sujet de mon contrat, dois-je payer pour le contacter au téléphone ?

Depuis le 1^{er} janvier 2009, les numéros surtaxés⁵ sont désormais interdits (article 87 de la loi du 4 août 2008 de modernisation de l'économie), mais seulement pour les appels « *en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation* ». Si vous appelez pour un simple renseignement, vous pourriez théoriquement avoir à payer. Mais jusqu'à présent, les fournisseurs ne disposent que de deux lignes : une pour les réclamations (service clientèle), qui ne doit donc plus être surtaxée ; et une pour les demandes d'abonnement ou d'informations commerciales, qui n'est généralement pas surtaxée.

J'ai un problème avec mon fournisseur d'énergie. Comment faire pour résoudre le problème à l'amiable ?

Tout d'abord, expliquez le problème à votre fournisseur par courrier recommandé avec accusé de réception (cela permet de conserver une trace des échanges). Si le problème ne se résout pas au bout de deux mois (ou si le fournisseur n'a pas répondu à vos courriers), vous pouvez alors contacter le médiateur national de l'énergie dans un délai de deux mois. Pour cela, il faut lui écrire (par courrier ou en remplissant le formulaire de saisine sur le site <www.energie-mediateur.fr>) en lui fournissant tous les documents nécessaires à la bonne compréhension du problème ainsi que les courriers échangés avec le fournisseur. Il est inutile d'affranchir la lettre, que vous adresserez à : Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n° 59252 – 75443 Paris cedex 09. Le médiateur est tenu de vous répondre dans un délai de deux mois.

Pour plus d'informations, vous pouvez appeler le 0810 112 212 (prix d'un appel local) ou consulter <www.energie-mediateur.fr>.

À noter : certains fournisseurs ont leurs propres médiateurs internes ; cependant, rien ne vous empêche de saisir directement le médiateur national de l'énergie. Par ailleurs, si la réponse d'un médiateur ne vous satisfait pas, vous gardez la possibilité de recourir aux tribunaux.

Bon à savoir : si le litige concerne le gestionnaire de réseau (par exemple pour un problème d'accès aux réseaux), alors c'est ce

¹ Ce délai est porté à trente jours, notamment si vous bénéficiez du tarif social ou si vous avez déjà bénéficié d'une aide du FSL.

² En électricité, la puissance réduite permet de faire fonctionner les appareils électriques de base, comme l'éclairage et le réfrigérateur.

³ Pour une personne seule. Ce montant est de 951 € pour 2 personnes, 1 142 € pour 3 personnes, 1 332 € pour 4 personnes et 253,71 € par personne supplémentaire (seuils en cours de validité au 1^{er} janvier 2011).

⁴ Le médiateur national de l'énergie considère qu'« *un consommateur doit toujours régler au moins une partie des factures qu'il conteste, tant que le bien-fondé de sa réclamation n'a pas été reconnu, afin de ne pas aggraver le litige* ».

⁵ Pour savoir si le numéro est surtaxé, vous pouvez consulter le site de l'Arcep : <www.telecom-infoconso.fr>.

dernier, et non le fournisseur, que vous devez contacter (le fournisseur pourra vous communiquer ses coordonnées). Reportez-vous aux conditions générales de votre contrat pour connaître les modalités d'action. En cas d'échanges infructueux, l'instance de concertation est le comité de règlement des différends et des sanctions (Cordis) de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). La procédure est assez contraignante : vous avez tout intérêt à demander conseil à une association de consommateurs avant de vous lancer dans une telle démarche. Pour en savoir plus sur le Cordis : <www.cre.fr>.

Suite à une surtension, certains de mes appareils électroménagers sont défectueux. Puis-je obtenir des indemnités ?

Le gestionnaire du réseau de distribution, ERDF, s'engage à vous livrer une énergie de qualité régulière (sauf cas de force majeure décrits dans le contrat vous liant au gestionnaire de réseau, comme des dommages causés par des tiers, des catastrophes naturelles, le givre, la tempête...). ERDF est seule responsable des dommages directs et certains causés au client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du réseau public de distribution. Votre contrat précise les modalités de réclamation avec demande d'indemnisation.

À noter : la surtension due à la foudre sur les appareils électriques est couverte par la garantie des dommages électriques. Certains contrats d'assurance prévoient également l'indemnisation de la perte de denrées alimentaires entreposées dans le congélateur. Il convient de vérifier dans votre contrat les limites de garantie et le montant des franchises (la déclaration à l'assureur est à faire dans les cinq jours). Pensez à conserver les factures et tickets de caisse pour les aliments stockés dans votre congélateur.

Que se passe-t-il si mon fournisseur fait faillite ?

• **Pour l'électricité**, la loi du 10 février 2000 a prévu une fourniture d'électricité de secours. Dans le cas où un fournisseur est en difficulté, le ministre chargé de l'énergie peut interdire sans délai l'exercice de l'activité d'achat pour revente. Un ou plusieurs fournisseurs de secours sont alors désignés (suite à un appel d'offres) pour reprendre le portefeuille clientèle. Un décret

en Conseil d'État doit fixer les conditions selon lesquelles le fournisseur de secours se substituera au fournisseur défaillant dans ses relations contractuelles avec les utilisateurs et les gestionnaires de réseaux. Mais il est toujours en attente.

• **Pour le gaz**, seule une fourniture de dernier recours est prévue pour les clients non domestiques assurant des missions d'intérêt général. Rien n'est donc prévu, pour le moment, pour les consommateurs résidentiels. Cependant, pour exercer leur activité, les fournisseurs de gaz doivent détenir une autorisation délivrée par le ministre de l'énergie (selon le décret n° 2004-250 du 19 mars 2004), qui indique les modalités d'exercice de l'activité des fournisseurs (comme par exemple la présentation annuelle d'un plan prévisionnel d'approvisionnement).

Je n'ai plus d'électricité, à qui m'adresser ?

Si vos voisins sont dans la même situation que vous, il s'agit probablement d'une panne de secteur. Les services de dépannage étant alertés automatiquement, attendez le rétablissement.

Si vous êtes le seul à ne pas avoir d'électricité, commencez par regarder si votre disjoncteur n'a pas « sauté ». Si ce n'est pas le cas, soit votre fournisseur a pu demander une coupure (pour impayé ou pour résiliation), soit il s'agit d'une panne et vous devez appeler le service de dépannage dont le numéro se trouve sur vos factures.

À savoir : en cas de coupure de plus de six heures imputable à une défaillance du réseau, un abattement est appliqué sur votre facture pour la partie « acheminement ». Cet abattement est de 2 % par période de 6 heures de coupure. En outre, si cette coupure a engendré d'autres dommages (comme par exemple la perte du contenu de votre congélateur), il est possible d'obtenir un dédommagement supplémentaire. Faites-en la demande auprès de votre fournisseur et, en cas d'échec, auprès du médiateur (voir en page précédente « J'ai un problème avec mon fournisseur d'énergie »).

À noter également que certains contrats d'assurance habitation prennent en charge ce risque.

Je n'ai plus de gaz, que faire ?

Votre fournisseur peut avoir demandé la coupure (pour impayé ou pour résiliation). Si tel n'est pas le cas, appelez le service de dépannage dont les coordonnées figurent sur vos factures.

LA RÉSILIATION

Je souhaite résilier mon contrat d'électricité

Pour changer de fournisseur

Aucun préavis n'est requis ; vous pouvez faire la demande à tout moment sans avoir à prévenir votre fournisseur actuel. Il vous suffit de contacter le nouveau fournisseur que vous avez choisi, et c'est lui qui s'occupe de tout. La loi NOME précise que « dans tous les cas, le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture ».

Le changement de fournisseur interviendra dans un délai de vingt et un jours calendaires à compter de la demande, auquel doivent être ajoutés les sept jours de délai de rétractation en cas de vente à distance ou de démarchage.

Quant à l'index qui sera utilisé pour le nouveau contrat, le fournisseur définira son mode de détermination avec vous. Il peut

vous proposer un index relevé (via une relève spéciale) ou calculé (soit à partir d'un historique de consommation, soit à partir d'un autorelevé).

Changer de fournisseur est gratuit (article L. 121-90 du code de la consommation). Toutefois, votre fournisseur peut avoir prévu des frais de résiliation dans ses conditions générales... à condition qu'il puisse les justifier économiquement.

Pour déménager

Il convient de vous reporter à votre contrat afin de connaître les modalités et le délai de préavis à respecter. Il faut surtout bien penser à résilier le contrat afin d'éviter qu'une autre personne ne consomme de l'électricité à votre place : vous seriez alors redevable de la facture.

La résiliation se fait sur la base d'un index calculé, mais vous pouvez également transmettre un index autorelevé. Un relevé spécial peut être réalisé, mais attention : il est payant.

Remarque : si vous emménagez ailleurs et que vous avez besoin d'un nouveau contrat, n'attendez pas le dernier moment. Il faut tenir compte du délai de mise en service, et éventuellement du délai de rétractation en cas de vente à distance ou de démarchage. Sachez toutefois que, si vous n'avez pas été prévoyant, il est possible de demander une mise en service expresse (mais plus chère) et de renoncer au délai de rétractation (article L. 121-87 du code de la consommation, dernier alinéa).

Je souhaite résilier mon contrat de gaz

Pour changer de fournisseur

La procédure est la même que pour l'électricité (voir page précédente).

Pour déménager

Pensez à résilier votre contrat, sinon vous seriez redevable des consommations éventuelles effectuées par des tiers. Regardez

les modalités dans votre contrat, et préférez le courrier en recommandé avec accusé de réception.

Si le logement est occupé après votre départ, la résiliation s'effectue sans déplacement et sur la base d'un autorelevé. Sinon, le gestionnaire de réseau se déplacera à la fois pour effectuer la relève du compteur et, surtout, pour apprécier la sécurité de l'installation et maintenir ou non l'alimentation du site.

La prestation de résiliation (avec ou sans déplacement) est effectuée sans frais puisque son prix est inclus dans celle de la mise en service.

Stéphanie Truquin

ANNEXES

• L'information précontractuelle et contractuelle

Article L. 121-87 du code de la consommation

L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes :

1° L'identité du fournisseur, l'adresse de son siège social et son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou tout document équivalent pour les sociétés situées hors de France et pour les opérateurs qui ne sont pas inscrits au registre du commerce et des sociétés ;

2° Le numéro de téléphone et, le cas échéant, l'adresse électronique du fournisseur ;

3° La description des produits et des services proposés ;

4° Les prix de ces produits et services à la date d'effet du contrat ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix ;

5° La mention du caractère réglementé ou non des prix proposés et de la possibilité pour une personne ayant renoncé aux tarifs réglementés de vente pour un site donné de revenir ou non sur ce choix ;

6° La durée du contrat et ses conditions de renouvellement ;

7° La durée de validité de l'offre ;

8° Le délai prévisionnel de fourniture de l'énergie ;

9° Les modalités de facturation et les modes de paiement proposés, notamment par le biais d'internet ;

10° Les moyens, notamment électroniques, d'accéder aux informations relatives à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics de distribution, en particulier la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture d'énergie ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints ;

11° Les cas d'interruption volontaire de la fourniture d'énergie, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles ;

12° Les conditions de la responsabilité contractuelle du fournisseur et du gestionnaire du réseau de distribution et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture d'énergie ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints ;

13° L'existence du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20 et L. 121-25 du présent code ;

14° Les conditions et modalités de résiliation du contrat ;

15° Les modes de règlement amiable et contentieux des litiges ;

16° Les conditions d'accès à la tarification spéciale « produit de première nécessité » pour l'électricité et au tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel.

17° Les coordonnées du site Internet qui fournit gratuitement aux consommateurs soit directement, soit par l'intermédiaire de liens avec des sites internet d'organismes publics ou privés, les informations contenues dans l'aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par la Commission européenne ou, à défaut, dans un document équivalent établi par les ministres chargés de la consommation et de l'énergie.

Ces informations sont mises à la disposition du consommateur par écrit ou sur support durable préalablement à la conclusion du contrat. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Toutefois, il peut être dérogé aux obligations visées à l'alinéa précédent lorsqu'un consommateur qui emménage dans un site a expressément demandé à bénéficier immédiatement de la fourniture d'énergie.

Article L. 121-88 du code de la consommation

Le contrat souscrit par un consommateur avec un fournisseur d'électricité ou de gaz naturel est écrit ou disponible sur un support durable. À la demande du consommateur, il lui est transmis à son choix par voie électronique ou postale. Outre les informations mentionnées à l'article L. 121-87, il comporte les éléments suivants :

1° La date de prise d'effet du contrat et sa date d'échéance s'il est à durée déterminée ;

2° Les modalités d'exercice du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20 et L. 121-25 ;

3° Les coordonnées du gestionnaire de réseau auquel est raccordé le client ;

4° Le débit ou la puissance souscrits, ainsi que les modalités de comptage de l'énergie consommée ;

5° Le rappel des principales obligations légales auxquelles les consommateurs sont soumis concernant leurs installations intérieures.

Les dispositions du présent article s'appliquent quels que soient le lieu et le mode de conclusion du contrat.

• L'arrêté du 2 juillet 2007

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel des consommateurs fait apparaître, de manière lisible, les éléments d'information suivants :

- le nom, l'adresse et le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) du fournisseur d'électricité ou de gaz naturel, ou toute indication équivalente pour les sociétés situées hors de France et pour les opérateurs qui ne sont pas inscrits au registre du commerce et des sociétés ;
- le nom, l'adresse électronique et postale, le numéro de téléphone, les horaires et les tarifs d'accès au service clientèle du fournisseur ;
- le numéro d'appel du centre de dépannage du gestionnaire du réseau de distribution lorsque le fournisseur a conclu avec le consommateur un contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité ou de gaz naturel ;
- le numéro de référence client ;
- le nom, le prénom ou la raison sociale du titulaire du contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel ;
- le lieu du site de consommation ;
- le cas échéant, le nom du payeur et l'adresse de facturation, si ces coordonnées sont différentes de celles du site de consommation ;
- l'intitulé commercial de l'offre souscrite, ainsi que les éventuelles options et différenciations horaires ;
- la date d'échéance du contrat, pour les contrats à durée déterminée ;
- la puissance souscrite pour l'électricité ou la consommation annuelle de référence (CAR) et le profil pour le gaz naturel ;
- le caractère réglementé ou non des prix facturés ;
- le numéro du point de livraison du site de consommation pour l'électricité (PDL) et le numéro du point de comptage et d'estimation (PCE) pour le gaz naturel ;
- le numéro de référence du ou des compteurs ;
- le type de compteur ;
- le numéro de référence de la facture, sa date d'émission et sa date limite de recouvrement ;
- les dates estimatives de la prochaine facture et du prochain relevé ;
- le montant de la facture hors TVA et toutes taxes comprises ;
- les modalités de paiement ;
- l'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture, permettant une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période, si le fournisseur dispose de ces informations.

Les éléments de la facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont détaillés selon les postes suivants :

- abonnements ;
- consommations d'électricité ou de gaz naturel ;
- options ;
- services souscrits ;
- prestations techniques ;
- taxes et contributions.

Le poste « abonnements » identifie clairement sur une ligne distincte chaque type d'abonnement souscrit auprès du fournisseur d'électricité ou de gaz naturel :

- la période de facturation sur laquelle porte chaque abonnement, en distinguant les éventuelles différenciations horaires ;
- le prix de l'abonnement mensuel et son montant hors taxes pour la période considérée ;

- les promotions et remises éventuelles, ainsi que la période durant laquelle elles s'appliquent.

Le poste « consommations d'électricité ou de gaz naturel » détaille les consommations estimées ou relevées sur la période de facturation.

Doivent apparaître sur la facture les mentions suivantes :

- la période sur laquelle porte la consommation, en précisant si la consommation facturée est estimée ou réelle ;
- les anciens et les nouveaux index estimés ou relevés, en kWh pour l'électricité, en m³ pour le gaz naturel, ou, à défaut, pour le gaz, les consommations estimées ;
- le nombre de kWh ou de m³ consommés, en distinguant, s'il y a lieu, les éventuelles différenciations horaires ;
- le coefficient de conversion retenu pour le gaz naturel ;
- le prix unitaire du kWh et le montant hors taxes des consommations ;
- les promotions et remises éventuelles ainsi que la période durant laquelle elles s'appliquent ;
- la répartition des consommations facturées à l'ancien et au nouveau prix en fonction de la durée de chaque période écoulée ou selon un calcul au prorata temporis du prix facturé en fonction de la durée de chaque période écoulée.

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel comporte, le cas échéant, un poste « options » détaillant les options éventuellement souscrites auprès du fournisseur.

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel comporte, le cas échéant, un poste « services » indiquant les services éventuellement souscrits auprès du fournisseur.

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel comporte, le cas échéant, un poste « prestations techniques » indiquant les prestations réalisées par le gestionnaire du réseau public de distribution et facturées par le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel.

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel détaille les taxes et contributions applicables en vertu de la législation en vigueur et notamment :

- la contribution au service public d'électricité ;
- les taux et le montant des taxes locales sur l'électricité ;
- le montant de la facture hors TVA pour les consommateurs visés à l'article 43 de la loi du 7 décembre 2006 susvisée ;
- les taux et les montants de la TVA ;
- le montant total de la facture toutes taxes comprises.

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise de manière apparente les mentions complémentaires suivantes, en vue d'assurer l'information des consommateurs :

- les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations et une mention indiquant que la procédure à suivre en cas de litige est précisée dans le contrat ;
- le délai de conservation des factures.

Les factures transmises aux consommateurs visés à l'article 43 de la loi du 7 décembre 2006 susvisée ayant exercé les droits mentionnés à l'article 22 de la loi du 10 février 2000 susvisée ou fait usage de la faculté prévue à l'article 3 de la loi du 3 janvier 2003 susvisée font apparaître, en outre, le délai de préavis de résiliation du contrat.

Elle mentionne également les coordonnées du site Internet du médiateur national de l'énergie, qui fournit aux consommateurs, soit directement, soit par l'intermédiaire de liens avec des sites d'organismes publics ou privés, des informations sur les prix des énergies, sur les actions et les mesures destinées à améliorer l'efficacité énergétique et les spécifications techniques des équipements consommateurs d'énergie.